高松市検針・滞納整理等業務要求仕様書

この仕様書は，高松市上下水道局（以下「局」という。）が委託する検針業務，収納業務，閉栓業務，滞納整理業務ならびにその他関連する業務の実施について，必要な事項を定める。

Ⅰ　一般事項

1　本仕様書に定める業務（以下「委託業務等」という。）の範囲

委託業務等の範囲は，次のとおりとする。ただし，局が必要と認めるときは，業務の一部を直接施行することができるものとする。

（1）　検針業務

ア　水道メータ，再生水メータおよび下水調整用メータ（以下「メータ」という。）の検針

イ　使用水量が著しく変動している場合の調査および説明

ウ　無届けでの使用または入居もしくは退居の調査および処理

エ　高松市水道事業給水条例・高松市下水道条例等に違反する行為の発見

オ　メータ異常等の発見および調査

カ　使用者，所有者または代理人（以下「使用者等」という。）および局から指示のあった検針業務に関する再調査および説明

（2）　収納業務

水道料金および下水道使用料ならびにその他高松市上下水道事業の業務に係る公金（以下「水道料金等」という。）の局庁舎窓口における収納

（3）　閉栓業務

ア　メータの検針

イ　閉栓時の現地における精算

ウ　水道使用開始届，上下水道のしおり等一式（中止袋）の配布

（4）　滞納整理業務

ア　督促状，停水予告書等の発送ならびに郵便不着の調査および処理

イ　水道料金等の未納分の徴収

ウ　給水停止の執行および解除

（5）　その他関連する業務

ア　局が特に必要と認める水道料金等の徴収業務

イ　局が依頼する文書等の配布

ウ　水道料金等の口座振替の勧誘

エ　水道の使用開始および中止の受付

オ　使用者等の名義変更の受付

カ　水道料金等の徴収を免れている者の調査

キ　その他委託業務等に付帯する事務

2　法令の遵守

受託者は，委託業務等の施行に当たっては，次の法令等を遵守しなければならない。

（1）　水道法，下水道法

（2）　地方公営企業法

（3） 地方自治法
（4） 高松市水道事業給水条例，同条例施行規程等
（5） 高松市下水道条例，同条例施行規定等
（6） 高松市個人情報保護条例
（7） 高松市情報公開条例
（8） 労働基準法等労働関係法規
（9） その他委託業務等に関連する法令等

3 事業所

（1） 事業所および業務拠点の設置

事業所は，局が指定する場所（局庁舎２階お客さまセンター内）に設置すること。また，必要があれば，高松市内で，かつ，局との連絡調整に支障がなく，効率的に業務を施行できる場所に業務拠点を設置すること。

（2） 事業所の営業時間

ア 事業所の営業時間は，平日および土曜日の午前８時３０分から午後６時までとする。なお，日曜日および休日（国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日および１２月２９日から翌年の１月３日までをいう。）は休業日とする。

イ 受託者は，前項に規定する事業所の営業時間外であっても，業務上必要な場合は，営業時間を超えて業務を行わなければならない。

4 業務責任者

（1） 受託者は，局との連絡調整，業務従事者の指導等，委託業務等の施行について管理を行う業務責任者（以下「責任者」という。）を選任すること。

（2） 責任者は，委託業務等において３年以上の実務経験を有すること。

（3） 責任者は，業務全般に精通し，業務の責任者として的確な判断ができる能力を有する者でなければならない。

（4） 責任者は，契約書および仕様書等を熟知し，業務の目的，内容等を十分理解した上で業務を遂行するとともに，事故の防止に努めること。

（5） 責任者は，事業所に常駐または常時局と連絡がとれる体制とすること。 また，責任者がやむを得ない事情等で業務に当たることができない場合は，同等の能力を有する者に業務を代行させること。

（6） 責任者を選任したときは，速やかに業務責任者選任通知書を局に提出すること。

5 業務従事者

（1） 受託者は，委託業務等に従事する従業員（以下「従事者」という。）を選任すること。

（2） 従事者は，１年以上の実務経験を有するものを総数の３分の１以上配置すること。

（3） 受託者は，委託業務等の施行にあたり，現金を取扱う従事者に領収日付印（以下「領収印」という。）を調製し，貸与するとともに，印影を局に届け出ること。

（4） 従事者を選任したときまたは領収印を貸与したときは，速やかに業務従事者選任（変更）届を局に提出すること。

（5） 受託者は，従事者に身分証明書を交付すること。ただし，前号の届出による滞納整理業務従事者においては，局が別に徴収業務従事者証を交付する。

（6） 従事者を解任したときは，領収印，身分証明書および徴収業務従事者証を返還させること。

（7） 受託者は，従事者に委託業務等の施行に必要な研修を実施すること。

6 届け出

次に該当する事項に変更が生じた場合は，直ちに局に届け出なければならない。

（1） 受託者の名称の変更
（2） 事業所の所在地および電話番号の変更
（3） 業務責任者の変更（「業務責任者変更通知書」の提出要。）
（4） 業務従事者の変更（「業務従事者選任（変更）届」の提出要。）
（5） 領収印
（6） その他，局が必要と認めるとき

7 金品等の収受の禁止

委託業務等の施行に関連して，いかなる理由があっても，使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

8 委託業務等専念義務

委託業務等従事中は，他の営業行為に類する行為を行ってはならない。

9 貸与物品

（1） 局は，委託業務等の施行に必要な機器として，次に掲げる物品を貸与する。
ア 検針用ハンディターミナル
イ 滞納整理用ハンディターミナル
ウ 水道料金等調定システム用ＰＣ
エ 水道料金等調定システム用プリンター
オ その他，局が必要と認めるもの

（2） 受託者は，局から貸与された物品の使用に当たり，次に掲げる事項を遵守しなければならない。
ア 受託者は，貸与物品を鍵の掛かる場所に保管するものとし，善良な管理者の注意義務をもって維持管理しなければならない。
イ 受託者は，局から貸与を受けた機器類の使用に当たっては，操作取扱説明書等を熟読し，同書等に基づいて慎重に使用するとともに，機器の適正な維持管理に努めなければならない。
ウ 受託者は，局から貸与を受けた機器類の使用に当たって，機器の損傷，紛失，故障等が発生した場合は速やかに局に報告するものとし，その原因が受託者の責めに帰すと認められるときは，その損害を局に賠償しなければならない。

Ⅱ 委託業務等の施行

受託者は，次の各事項を厳守し，委託業務等の施行に当たらなければならない。

1 制服の着用

委託業務等の施行のため，使用者等を訪問するとき（以下「現地訪問」という。）は，統一的な制服を着用しなければならない。

2 身分証明書の携行

（1） 現地訪問の際は，身分証明書を携行すること。
（2） 使用者等から身分証明書の提示を求められたときは，速やかに提示すること。

3 委託業務等施行時の言動等

（1） 委託業務等の遂行に当たっては，態度および言葉づかいに十分注意するとともに，使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。
（2） 使用者等の土地，建物等に立ち入るときは，立ち入り目的を告げ， 必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

4 情報の管理

（1） 秘密漏洩の禁止

受託者は，委託業務等の履行に際して知り得た情報に関し，譲渡，貸与，複写，閲覧，口頭等いかなる手段においても，一切第三者に漏らしてはならない。また，知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。なお，この契約が終了し，または解除された後についても同様とする。

（2） 情報の持出し禁止

受託者は，局から貸与された機器類，電磁的記録，帳票，手書きの書類，担当者のメモ類その他委託業務等に関する媒体，帳票類（以下「記録物等」という。）を，委託業務等の遂行上，当然に必要となる場合を除き，電送，記録媒体，帳票等いかなる手段においても，局の許可なく局内事業所以外の場所へ持ち出してはならない。

（3） 記録物等の管理

受託者は，記録物等を汚損，亡失，盗難，流出等のおそれがないよう，細心の注意を払って管理しなければならない。特に，電磁的記録については，特別なセキュリティ区画を設けるなどの措置を講じなければならない。

（4） 個人情報の保護

「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

5 水道料金料等調定システムの稼働時間およびＰＣの設置場所

（1） システムの稼働時間は，平日および土曜日の午前７時から午後９時までとする。（検針後データのホストへの送信等情報の更新は午後４時１５分までとする。）ただし， 必要に応じて，局と協議のうえ稼働させることができるものとする。

（2） 貸与する水道料金等調定システム用ＰＣは，受託者が局庁舎内に設置する事業所内に設置する。

6 委託業務等に関する書類の保存

（1） 委託業務等に関する書類の保存年限は，１年とする。

（2） 保存年限の経過した書類は，局に引き継ぐこと。

（3） その他保存を必要としない書類は，シュレッダーによる裁断または焼却等により確実に廃棄処理をすること。

7 日報，月報等の提出

受託者は，次のとおり書類を局に提出しなければならない。

（1） 営業日ごとに提出するもの

ア 収納報告書（日報）

イ 公金明細書

（2） 毎月提出するもの

ア 実施計画書

イ 委託業務等履行報告書

ウ 検針業務実施報告書（月報）

エ 滞納整理業務実施報告書（月報）

オ 収納報告書（月報）

8 検査の協力

受託者は，局が行う委託業務等の検査に協力し，その指示に従わなければならない。

9 事故発生時の処理

受託者は，委託業務等の施行に際し，次の事故が発生した場合は，直ちに局に報告するとともに，適切な処置を講じなければならない。また，事故の原因，処置の方法および今後の対策等を記載した受託者任意の様式によ

る事故報告書を局に提出しなければならない。

（1） 保有個人情報の漏洩および紛失

（2） 水道料金等の収納金または高松市水道料金等領収書（以下「領収書」という。）および領収印の亡失および盗難

（3） 委託業務等に関するデータの紛失および毀損

（4） 局から貸与または交付を受けた機器および帳票類の破損，紛失または盗難

（5） 前各号に掲げるもののほか，重大な事故があった場合

１０ 賠償請求

受託者が委託業務等を施行した際，受託者の故意または重大な過失により使用者等に損害を与え，使用者等から局へ賠償請求があったときは，局は受託者に賠償請求相当額を請求することができる。また，受託者が局に損害を与えたときも同様とする。

Ⅲ 委託業務等の内容

１ 検針業務の実施方法

「検針業務特記仕様書」のとおり。

２ 収納業務の実施方法

収納業務は，窓口収納に限るものとし，次のとおり処理する。

（1）窓口収納

使用者等が水道料金等および納入通知書を窓口に持参した場合，これを受領し，領収書を交付する。なお，納入通知書を持参しない場合には，納入通知書を再発行し，同様の処理をする。

（2）水道料金等の振込

受領した水道料金等は，受領した翌営業日午前９時までに局に納める。

（3）釣銭

水道料金等の収納にかかる釣銭は，受託者が用意する。

３ 閉栓業務の実施方法

「閉栓業務特記仕様書」のとおり。

４ 滞納整理業務の実施方法

「滞納整理業務特記仕様書」のとおり。

５ その他関連する業務の実施方法

その他関連する業務は，次のとおり処理し，事務連絡票等の局に提出する書類等は，受付日ごとに取りまとめ，事務連絡総括票を添付して速やかに局に報告しなければならない。

（1） 局が特に必要と認める水道料金等の徴収業務

「滞納整理業務特記仕様書２（3）水道料金等の収納」のとおり。

（2） 局が依頼する文書等の配布

定例検針時等に局の指示により配布すること。

（3） 水道料金等の口座振替の勧誘

水道料金等の納付方法が納付書払いの使用者等に対して，口座振替の勧誘を行うこと。また，口座振替の利用申込みがあったときは，口座振替依頼書を受領し，局に提出すること。

（4） 水道の使用開始および中止ならびに使用者等の名義変更の受付

事務連絡票に内容を記入し，局に提出すること。

（5） 水道料金等の徴収を免れている者の調査

局の指示により調査を行い，結果を局に報告すること。

（6） その他委託業務等に付帯する事務

局の指示により処理を行い，結果を局に報告すること。

Ⅳ 経費の負担区分

「経費の負担区分」のとおり。

Ⅴ 業務引継に関する事項

本委託業務等の契約期間の満了，全部若しくは一部の解除，またはその他業務の終了事由の如何を問わず本業務が終了する場合は，受託者は本業務終了日までに本業務を局が継続して遂行できるよう誠意を持って協力するものとする。

Ⅵ 業務概要等

「業務概要」・「検針・収納サイクルフローチャート」のとおり

Ⅶ その他

本要求仕様書に明記されていない事項であっても，業務遂行上当然必要な業務等は，良識ある判断に基づいて行わなければならない。

この仕様書に定めのない事項については，必要に応じて局と受託者双方の協議によって定めるものとする。